

## Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>1</b>
<b>Onderwijs</b> .....	<b>2</b>
<i>Kerntaken &amp; werkprocessen</i> .....	2
<i>Visie op onderwijs en examinering</i> .....	2
<i>Het onderwijsteam</i> .....	3
<i>Het onderwijsprogramma</i> .....	4
<i>Keuzedelen</i> .....	4
<i>Inspanningsverplichting Loopbaanoriëntatie en begeleiding (LOB)/Burgerschap</i> .....	4
<i>Bindend studieadvies</i> .....	5
<b>Examinering</b> .....	<b>5</b>
<i>Examenplan</i> .....	5
<i>Vrijstellingen</i> .....	5
<b>Diplomerings</b> .....	<b>6</b>
<i>MBO Verklaring</i> .....	6

## Inleiding

Je leest nu de OER die hoort bij jouw opleiding. Hierin kun je terugvinden hoe deze opleiding er uit gaat zien, welk onderwijs je wanneer gaat volgen en welke examens je gaat doen.

De algemene informatie over het studeren bij MBO Utrecht vind je op de website

<https://www.mboutrecht.nl/praktisch/>

Deze OER hoort bij de opleiding/de certificeerbare eenheid: Business services (crebonr. 23296) , uitstroomprofiel 1 Assistent Business Services niveau 2 (crebonr. 25724).

Het [kwalificatiedossier](#) dat hoort bij deze opleiding vind je hier:

<https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl/kwalificatie/assistant-business-services/cmVzdWx0YWF0VHlwZT01O2Rvc3NpZXJJZD01NTM4O2t3YWxpZmlyYXRpZUIkPTEzNjQzOTU=>

# Onderwijs

## Kerntaken & werkprocessen

Hieronder zie je uit welke kerntaken en werkprocessen dit kwalificatiedossier is opgebouwd.

25724	Assistant Business Services	
B1-K1-Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	B1-K1-W1-Treedt op als aanspreekpunt voor klanten	Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening (B1-K1) - Treedt op als aanspreekpunt voor klanten (B1-K1-W1)
B1-K1-Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	B1-K1-W2-Verzorgt zakelijke communicatie	Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening (B1-K1) - Verzorgt zakelijke communicatie (B1-K1-W2)
B1-K1-Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	B1-K1-W3-Verwerkt gegevens	Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening (B1-K1) - Verwerkt gegevens (B1-K1-W3)
B1-K1-Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	B1-K1-W4-Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging	Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening (B1-K1) - Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging (B1-K1-W4)
P1-K1-Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening	P1-K1-W1-Voert facilitaire werkzaamheden uit	Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening (P1-K1) - Voert facilitaire werkzaamheden uit (P1-K1-W1)
P1-K1-Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening	P1-K1-W2-Voert logistieke werkzaamheden uit	Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening (P1-K1) - Voert logistieke werkzaamheden uit (P1-K1-W2)

De duur van de opleiding is:

Regulier traject 1,5 jaar / versneld traject 1 jaar.

Na deze opleiding kun je doorstromen naar alle opleidingen van Business Services en diverse andere mbo-opleidingen niveau 3 en 4.

Jouw opleiding volg je op de volgende locatie(s): Daltonlaan 300, Utrecht.

De lessen vinden (onder voorbehoud) plaats tussen 9 uur 's ochtends en 5 uur 's middags.

De schoolkosten voor deze opleiding vind je terug op de website [mboutrecht.nl](http://mboutrecht.nl).

Welke leermiddelen je moet aanschaffen vind je vanaf 1 juli op [mboutrecht.nl/startschooljaar](http://mboutrecht.nl/startschooljaar), vanaf 1 augustus zijn deze middelen via deze link ook aan te schaffen.

## Visie op onderwijs en examinering

Bij MBO Utrecht werken we vanuit een gezamenlijke brede visie op onderwijs, deze vind je terug op [www.mboutrecht.nl/praktisch/](http://www.mboutrecht.nl/praktisch/). Aanvullend hebben de verschillende opleidingen een eigen visie op onderwijs en examinering, die past bij het beroep waarvoor je wordt opgeleid.

De visie van jouw opleiding vind je hier.

Bij de Academie voor Economie & Ondernemen vinden wij de volgende onderwijskundige uitgangspunten belangrijk.

Wij bieden modern, flexibel en praktijkgericht onderwijs waar de student centraal staat

Persoonlijk leren: de student staat centraal

Of je nu precies weet wat je wilt of nog aan het ontdekken bent waar je kwaliteiten liggen: wij begeleiden jou in je ontwikkeling en helpen bij het maken van keuzes. Je werkt met een eigen studentvolgsysteem waarmee je zelf de regie hebt over je eigen leerroute en ontwikkeling.

We leren van elkaar en met elkaar

In kleine klassen, met groepsopdrachten en op het leerplein leren we van elkaar en met elkaar. Dat doen we ook als docenten: we blijven continu leren en ontwikkelen.

Samen met de buitenwereld: de praktijk is het uitgangspunt

Dit houdt het onderwijs actueel en betekenisvol. De praktijk verandert snel en om ons onderwijs actueel en relevant te houden werken we nauw samen met het bedrijfsleven. Je werkt bijvoorbeeld aan simulatie-projecten, je gaat op excursies of krijgt gastlessen. Ook loop je gedurende je opleiding stage.

We ontwikkelen een goede werkhouding

Als je stage gaat lopen en aan het werk gaat in een bedrijf of organisatie, vraagt dat een goede werknemershouding. Bedrijven geven aan dat ze dat heel belangrijk vinden. Bijvoorbeeld servicegericht zijn naar klanten, goed kunnen telefoneren en klantgesprekken voeren, maar ook kunnen samenwerken met collega's en initiatief nemen. In je opleiding is daar veel aandacht voor en oefenen we met praktijksituaties.

## Het onderwijsteam

Het team van jouw opleiding bestaat uit (onder andere) de volgende mensen:

Voeg in/pas aan:

Teamleider(s): Marjan Bakker

Taakdocent(en) zorg: Nelleke Brunt , Diana Apostol, Hanan Najah.

Verzuimmedewerker: Omar Zouri, Ineke van Voorst.

Clusterdirecteur: Antonella Carletti

Management assistent: Ingrid Mans

Het opleidingsteam van jouw opleiding bestaat uit de volgende personen:

Naam	Functie	vakgebied
Mw. Apostol, Diana	Docent/SLB, leerteamcoach	DAAL
Mw. Asbai, Jihane	Docent/SLB, Leerteamcoach	JEAI
Mw. Boukadida, Fouzia	Docent	FIBA
Mw. Nelleke Brunt	Docent/SLB/Zorg	NEBT
Mw. Van Buuren, Annemarie	Docent/SLB	BAM
Dhr. Derksen, Tommy	Docent/SLB	TYDN
Dhr. Heymans, Quetzal	Docent/SLB, Leerteamcoach	QLHS
Dhr. Jansen, Bas	Docent/SLB, Leerteamcoach	BSJN
Dhr. Van der Linden, Barry	Docent/SLB, Leerteamcoach	BYLN
Mw. Najah, Hanan	Docent/SLB/Zorg	HNNH
Dhr. Nurmohamed, Henk	Docent/BPV-begeleider	HKND
Mw. Peters, Hilleen	Docent	HNPS
Dhr. Pieterse, Oscar	Docent/SLB	ORPE
Mw. Simsek, Zeynep	Docent/SLB	ZPSK
Mw. Van Sloun, Sofia	Docent/SLB, Leerteamcoach	SASN
Mw. Somers, Kathleen	Docent	SMS
Mw. Van Straaten, Ingrid	BPV-begeleider	SEG
Dhr. Strbac, Goran	Docent/SLB	SCG
Mw. Ugurlu, Damla	Docent/SLB	DAUU
Mw. Zielhuis, Mirjam	Docent/BPV-begeleider	ZSM

## Het onderwijsprogramma

Het onderwijsprogramma is verder uitgewerkt in het onderwijsplan. Het onderwijsplan wordt door jouw opleiding met je gedeeld. Daarin zie je ook wanneer je de BPV-uren gaat maken en wanneer de keuzedelen worden aangeboden.

## Keuzedelen

De keuzedeelverplichting in studiebelastingsuren (SBU) voor jouw opleiding is:

Kwalificatie	Soort opleiding	Keuzedeelverplichting (studielast)	Keuzedeelverplichting bij gemotiveerd afwijken (studielast)
Niveau 2	Basisberoepsopleiding	480 klokuren	240 klokuren

Je kiest tijdens de loop van een opleiding één of meerdere keuzedelen, gelet op de keuzedeelverplichting die geldt voor deze opleiding. Onder meer:

- Digitale vaardigheden basis
- Engels A1/A2 in het beroepsonderwijs
- Engels A2/B1

## Inspanningsverplichting Loopbaanoriëntatie en begeleiding (LOB)/Burgerschap

Voor LOB en Burgerschap geldt een inspanningsverplichting. Dat wil zeggen dat je moet laten zien hoe jij je tijdens je opleiding hebt ontwikkeld op het gebied van LOB en Burgerschap.

Voor jouw opleiding bestaat de inspanningsverplichting Burgerschap uit de volgende bewijzen per dimensie:

<b>Dimensies (incl. kritische denkvaardigheid)</b>	<b>Periode/studiejaar afronding</b>	<b>Bewijs in Portfolio*</b>
<i>Politiek-juridische dimensie</i>	Leerjaar 2 periode 2	1 opdracht + kennisvragen boek
<i>Economische dimensie</i>	Leerjaar 2 periode 2	1 opdracht + kennisvragen boek
<i>Sociaal maatschappelijke dimensie</i>	Leerjaar 2 periode 2	1 opdracht + kennisvragen boek
<i>Dimensie vitaal burgerschap</i>	Leerjaar 2 periode 2	1 opdracht + kennisvragen boek
	Leerjaar 2 periode 2	Eindgesprek/presentatie

Voor jouw opleiding bestaat de inspanningsverplichting 'Loopbaanoriëntatie en begeleiding' uit de volgende bewijzen per dimensie:

<b>Competenties</b>	<b>Periode/studiejaar afronding</b>	<b>Bewijs in Portfolio*</b>
<i>Kwaliteitenreflectie</i>	Leerjaar 2 periode 2	2 boekjes en online-opdrachten
<i>Motievenreflectie</i>	Leerjaar 2 periode 2	2 boekjes en online-opdrachten
<i>Werkexploratie</i>	Leerjaar 2 periode 2	2 boekjes en online-opdrachten
<i>Loopbaansturing</i>	Leerjaar 2 periode 2	2 boekjes en online-opdrachten
<i>Netwerk</i>	Leerjaar 2 periode 2	2 boekjes en online-opdrachten
	Leerjaar 2 periode 2	Eindgesprek

## Bindend studieadvies

Bij MBO Utrecht ontvang je zowel als BOL-student als BBL-student in alle leerjaren een studieadvies op basis van je studievoortgang en leerhouding. In het eerste leerjaar is het studieadvies verplicht, dit staat zo in de wet. Meer informatie over het bindend studieadvies lees je in de studiegids, je vindt deze op [www.mboutrecht.nl](http://www.mboutrecht.nl).

Dit zijn de criteria die worden gehanteerd voor het afgeven van een (voorlopig/bindend) studieadvies binnen jouw opleiding:

- persoonlijke ontwikkeling
- professionele ontwikkeling;
- studieresultaten;
- aanwezigheid.

De verder uitgewerkte criteria die de opleiding hanteert voor het geven van een positief of negatief bindend studieadvies (BSA), vind je bij de algemene informatie van jouw cohort (startjaar 2023). Deze worden met jou besproken in de eerste periode van jouw opleiding.

## Examinering

Om je diploma te kunnen behalen doe je examens:

- Beroepsgerichte examens
- Generieke examens (Nederlands en Rekenen)
- Keuzedeeexamens

## Examenplan

Hoe de examinering plaatsvindt voor jouw opleiding en de keuzedelen vind je in het examenplan. Daar staat het volgende in beschreven:

- De examenvorm (praktijkexamen, kennisexamen, taal- of rekenexamen) inclusief examennaam en -code
- Plaats van examen (op school of in de BPV)
- De weging van het examen (Hoe 'zwaar' het examen meetelt)
- De duur van het examen (Hoe lang het examen duurt)
- De normering van het examen (Wanneer heb je een voldoende behaald)
- De vorm van het examenresultaat (Of je een cijfer krijgt of een voldoende/goed)
- De relatie met de diploma-eisen uit het kwalificatiedossier (zie bij 2.3)

De examenplannen vind je terug op <https://www.mboutrecht.nl/praktisch/>

## Vrijstellingen

Je kunt een vrijstelling aanvragen voor een examenonderdeel als je met eerder behaalde resultaten al voldoet aan de eisen.

Een vrijstelling kun je aanvragen voor de

- MBO Utrecht brede examens (Nederlands, rekenen, Engels (voor niveau 4)
- specifieke examens (kerntaken)
- examens voor keuzedelen
- BPV

Je moet dan wel minimaal een zes hebben gehaald voor het eerdere examen.

Als je een havo-, vwo of mbo-4 diploma hebt, wordt bij het inschrijven vrijstelling gevraagd voor de generieke onderdelen Nederlands, rekenen en Engels door de opleiding. In geval van een mbo-4 diploma wordt ook een vrijstelling gevraagd voor loopbaan en burgerschap.

In alle andere gevallen vraag je zelf vrijstelling aan met behulp van je SLB'er door het invullen van een online formulier. De examencommissie verleent op basis van deze gegevens wel of geen vrijstelling. Meer informatie over vrijstellingen staat in het examenreglement, die vind je [hier](#).

## Diplomering

Hieronder zie je aan welke diploma-eisen je moet voldoen:

<b>Diploma-eis</b>	<b>Slaag/zakbeslissing</b>
<i>Kerntaken</i>	Oordeel per kerntaak minstens voldoende en/of (afgerond naar) cijfer 6
<i>Wettelijke vereisten, indien in kwalificatie opgenomen</i>	Oordeel voldoende
<i>Nederlands, rekenen, eventueel Engels</i>	Je hebt voldaan aan de landelijk vastgestelde eisen voor de generieke examenonderdelen Nederlands en rekenen én (voor niveau 4) Engels. Entree <ul style="list-style-type: none"> <li>– Student moet examen Nederlands en rekenen hebben gemaakt.</li> <li>– Resultaten Nederlands en rekenen tellen niet mee voor het diploma.</li> </ul> Niveau 2 en 3: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nederlandse taal: het eindcijfer is minimaal een 5.</li> <li>– Rekenen: het resultaat</li> </ul> Niveau 4 opleiding <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nederlandse taal, Engels en rekenen: het resultaat van de examens moet minimaal een 5 en tweemaal 6 zijn (in willekeurige volgorde).</li> </ul>
<i>Loopbaan en Burgerschap</i>	Voldaan
<i>Bpv</i>	Met positieve beoordeling voltooid, waarbij oordeel leerbedrijf is betrokken.
<i>Keuzedelen</i>	De examenresultaten van de keuzedelen zijn van invloed op de slaag/zakbeslissing. De volgende compensatieregeling geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het gemiddelde van de examenresultaten van de keuzedelen binnen de keuzedeelverplichting moet tenminste (afgerond) een 6 of tenminste “voldoende” zijn;</li> <li>• voor minimaal de helft van deze keuzedelen moet het resultaat tenminste een 6 of tenminste “voldoende” zijn;</li> <li>• een keuzedeelresultaat mag nooit lager dan een 4 of een daarmee overeenkomende eindwaardering zijn (zoals bijvoorbeeld een ‘onvoldoend’ of ‘niet behaald’).</li> </ul>

## MBO Verklaring

Het kan zijn dat je, om wat voor reden dan ook, zonder diploma de opleiding verlaat. In dat geval krijg je van de Examencommissie van MBO Utrecht een mbo-verklaring mee. Dat is een overzicht van alle examenresultaten die je tot het moment van uitschrijven hebt behaald. Met die verklaring kun je een werkgever of een vervolgopleiding laten zien welke delen van de opleiding je hebt afgerond. Let op: de mbo-verklaring is géén certificaat of diploma. Deze verklaring heeft voor werkgevers niet de waarde die gelijkwaardig is en biedt bijvoorbeeld ook geen garantie op vrijstellingen bij een vervolgopleiding.